

## **Annexe 2 du règlement de travail - Charte d'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC)**

En vigueur : 01.01.2023 (Résolution du Conseil provincial du 24 novembre 2022)

Article 1. Tout « utilisateur », disposant d'un accès permanent ou temporaire à une ou plusieurs ressources relatives aux technologies de l'information et de la communication (TIC) de la Province de Liège, recouvrant les techniques de communication électronique en réseau telles que l'accès à Intranet / Internet, l'usage du courrier électronique ou de la téléphonie interne et mobile, est tenu au respect des règles d'utilisation décrites infra. Celles-ci apportent les précisions utiles en matière de responsabilités, droits et obligations de chacun et en particulier sur les conditions et limites des éventuels contrôles portant sur l'utilisation des services proposés.

Article 2. L'utilisation des ressources TIC doit se réaliser dans le respect de la loi et des règles énoncées dans le présent règlement. Toute question à ce sujet doit être soumise au Directeur général provincial. Tout manquement aux présentes règles peut conduire à des sanctions disciplinaires voire, dans les cas prévus par la loi, à des sanctions pénales.

### **1. Services offerts par la Province de Liège**

Article 3. La Province de Liège met notamment à la disposition des utilisateurs les services suivants:

- Un accès à l'Intranet de la Province de Liège, et à Internet, dans les heures ouvrables de travail ;
- Un système opérationnel et adapté aux exigences des logiciels utilisés ;
- Des solutions de sauvegarde et des procédures d'accès fiables et sécurisées ;
- Un matériel informatique sain, libre de tout virus et en bon état de fonctionnement ;
- Un plan de restauration des systèmes d'information afin de garantir un redémarrage aussi rapide que possible lors de crash ou d'arrêt des applications ;
- Des outils de sécurité et antivirus ;
- Une réponse la plus rapide possible, selon ses moyens, aux appels des utilisateurs (informatique.helpdesk@provincedeliege.be / extension tél. 2510) ;
- Une suite aux demandes de formation selon les besoins et les moyens disponibles, au travers des services compétents ;
- Le développement et la mise à disposition des utilisateurs d'applications informatiques leur permettant d'effectuer leurs missions provinciales ;
- La(Les) formation(s) nécessaire(s) pour une utilisation adéquate des logiciels mis à disposition des utilisateurs ;
- Un système intégré de téléphonie (externe, interne et mobile, cette dernière étant soumise à l'accord du Collège provincial) ;

## **2. Responsabilités de l'utilisateur**

### **2.1. Utilisation du poste de travail**

Article 4. L'utilisateur qui reçoit un équipement informatique se doit de l'utiliser en personne prudente et raisonnable. Toute disparition ou dégradation importante doit être signalée immédiatement au Département des Systèmes d'Information (ci-après dénommé le DSI).

Article 5. Les postes de travail mis à disposition des utilisateurs contiennent un certain nombre de logiciels prédéfinis pour fonctionner sur l'Intranet. Il est interdit de modifier la configuration matérielle du poste de travail ou d'installer d'autres logiciels de sa propre initiative.

Si, pour le bon fonctionnement du service, d'autres logiciels, sous licence officielle ou reconnue par la Province de Liège, devaient être installés sur le poste de travail, le correspondant informatique, en accord avec le chef de secteur, introduit une demande d'autorisation d'installation dûment justifiée auprès du DSI.

En aucun cas, la Province de Liège ne peut être tenue responsable de l'utilisation, sur le poste de travail, de logiciels installés en dehors de la procédure décrite ci-dessus.

L'utilisateur s'engage à ne pas introduire volontairement de programmes nuisibles (virus, cheval de Troie, ver...), ni à utiliser ledit poste de travail afin de nuire à des tiers.

L'utilisateur informe le DSI de tout dysfonctionnement ou panne.

Tout responsable veille à ce que les agents de son service jouissent uniquement des accès aux programmes et applicatifs nécessaires à l'accomplissement des tâches qui leur sont dévolues. Il procèdera à une réévaluation périodique desdits accès.

### **2.2. Utilisation du courrier électronique**

Article 6. La destination première du système de courrier électronique est exclusivement professionnelle.

La Province de Liège en tolère toutefois l'usage exceptionnel à d'autres fins, à condition que cet usage soit occasionnel, n'entrave en rien la productivité et qu'il ne constitue pas une infraction aux présentes instructions et aux dispositions légales.

S'il fait usage de cette faculté, l'utilisateur est tenu d'indiquer, dans l'objet du message, que celui-ci a un caractère non professionnel (Options/Critère de diffusion : sélectionner 'personnel', 'privé' ou 'confidentiel'). Cette précaution doit également être suggérée pour les messages entrant. Cela permet notamment le respect de la confidentialité de ces messages en cas d'absence (voir article 9). L'utilisateur doit en outre supprimer, dans le corps du message, toute mention relative à l'employeur (telle que la signature professionnelle automatique) et toute autre indication qui pourrait laisser croire à son destinataire que le message est rédigé dans le cadre ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

En aucun cas, le courrier électronique ne peut être utilisé à l'une des fins prohibées décrites à l'article 16 du présent règlement.

Article 7. L'attention accordée à la qualité de la rédaction de la correspondance « papier » s'applique également au courrier électronique.

Pour les e-mails sortants, l'utilisateur devra toujours privilégier la communication au départ de la boîte générique propre à son service, s'il en existe une.

Article 8. Lorsque l'agent prévoit d'être absent, il met en place une procédure de réponse automatique au courrier électronique entrant, stipulant qu'il est absent et que son correspondant doit s'adresser à(aux) la personne(s) chargée(s) d'assurer le suivi (Outils\Gestionnaire d'absence du bureau\Cocher 'Je suis actuellement absent du bureau' et mentionner la période d'absence et les coordonnées des collègues chargés d'assurer le suivi).

Article 9. En cas d'absence inopinée de l'agent, une procédure de réponse automatique d'absence au courrier électronique entrant est activée au plus tôt, par la Direction des Systèmes d'Information, sur demande du service.

Dans cette hypothèse et lorsque cela s'avère nécessaire en vue de la continuité du service, l'agent marque son accord pour que le courrier électronique professionnel entré entre le moment où il a fermé son poste de travail pour la dernière fois et l'activation de la procédure de réponse automatique explicitée ci-dessus soit réorienté vers la ou les personnes chargé(e)s d'assurer le suivi. Les messages identifiés comme non professionnels selon l'article 6 du présent règlement n'entrent pas dans ce cadre ; ils restent fermés jusqu'au retour de l'agent.

### **2.3. Utilisation d'Internet**

Article 10. La Province de Liège fournit aux utilisateurs l'accès à Internet à des fins professionnelles et/ou pédagogiques.

Article 11 Lorsqu'ils naviguent sur Internet, les utilisateurs doivent respecter les règles suivantes:

- Bien que l'utilisation d'Internet soit limitée à des fins professionnelles et/ou pédagogiques liées à la fonction, l'exploration d'Internet dans une optique d'apprentissage et de développement personnel est toutefois tolérée, mais ne peut en rien porter atteinte au bon fonctionnement du réseau ou à la productivité de l'utilisateur. La Province de Liège peut, à tout moment, limiter ou interdire cet usage non professionnel.
- L'Internet donne accès à un ensemble non validé d'informations de valeur et de niveaux très divers. Il importe donc de garder en permanence un esprit critique à l'égard de son utilisation.
- L'accès à Internet ne peut être utilisé à des fins prohibées décrites à l'article **16**.

Article 12. La Province de Liège se réserve le droit de bloquer à tout moment et sans avertissement préalable l'accès aux sites dont elle juge le contenu illégal, offensant ou inapproprié.

### **2.4. Utilisation de la téléphonie**

Article 13. La téléphonie est réservée à un usage professionnel. Toutefois, la Province de Liège tolère l'usage exceptionnel des postes téléphoniques fixes et mobiles (de groupe) à des fins personnelles, à condition que cet usage soit occasionnel et raisonnable. Le cas échéant, toutes les communications externes seront remboursées par les agents, sur déclaration.

L'utilisateur titulaire d'un poste fixe est responsable du verrouillage et du déverrouillage de celui-ci, et ce afin notamment de se prémunir de toute utilisation non autorisée par un tiers. A cet égard, il y lieu à se référer à la procédure mentionnée au sein du document : « Sécurité informatique – Quelques conseils pratiques » présent sur l'Intranet provincial.

Article 14. Les GSM et/ou cartes SIM mis à la disposition exclusive de certains utilisateurs, moyennant accord de leur Direction générale, doivent faire l'objet d'une attention particulière, en raison de leur caractère portable d'une part (risques de perte ou de vol), et du coût des communications d'autre part.

Les frais liés à cette/ces mise(s) à disposition sont entièrement pris en charge par la Province dans le respect de la réglementation sociale et fiscale (avantage de toute nature).

Article 15. En aucun cas, la téléphonie ne pourra être utilisée à l'une des fins prohibées décrites à l'article 16.

### **3. Activités prohibées**

Article 16. Il est strictement interdit d'utiliser le système de courrier électronique, l'accès à Internet, la téléphonie et, plus généralement, l'infrastructure TIC de la Province de Liège dans le cadre d'une activité illégale ou pouvant engager la responsabilité de la Province de Liège, quelle qu'elle soit.

Les actions suivantes sont interdites :

- La diffusion d'informations confidentielles relatives à la Province de Liège, à ses partenaires commerciaux ou aux agents, sauf dans le cadre strict de la conduite des projets de la Province de Liège ;
- La diffusion ou le téléchargement de données protégées par le droit de la propriété intellectuelle, en violation des lois applicables ;
- Le transfert ('forward') de messages électroniques en l'absence de but professionnel légitime, dans des circonstances de nature à porter préjudice à la Province de Liège ou à l'auteur du message originel ;
- L'envoi de messages ou la consultation de sites Internet dont le contenu est susceptible de porter atteinte à la dignité d'autrui, notamment l'envoi de messages ou de sites à caractère érotique ou pornographique, révisionnistes, prônant la discrimination sur base du sexe, de l'orientation sexuelle, du handicap, de la religion, de la race ou de l'origine nationale ou ethnique, ou des convictions politiques ou religieuses d'une personne ou d'un groupe de personnes ;
- La participation à des chaînes de lettres et le spamming (envoi massif de messages non sollicités) ;
- De façon générale, l'utilisation des listes d'adresses de messagerie ou des listes de diffusion, pour un objectif autre que pédagogique ou professionnel ;
- La participation, au départ de l'infrastructure de la Province de Liège, à un forum de discussion, quel que soit son sujet, à l'exception des forums présents sur les différents portails Intranet.

Cette énumération n'est pas limitative.

#### **4. Finalités du contrôle de l'utilisation des technologies en réseau**

Article 17. La Province de Liège est attachée au principe du respect de la vie privée des utilisateurs sur le lieu de travail. Elle exerce toutefois un contrôle de l'usage des TIC, dans le respect des dispositions juridiques applicables, notamment le Règlement général européen sur la protection des données n°2016/679 (le RGPD), ainsi que la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, par analogie avec la Convention Collective de Travail n° 81 du 26 avril 2002 relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard du contrôle des données de communication électroniques en réseau (Arrêté royal du 12 juin 2002).

Article 18. Les utilisateurs reconnaissent le principe selon lequel la Province de Liège dispose d'un droit de contrôle sur l'outil TIC et l'utilisation de cet outil, y compris lorsque cette utilisation relève de la sphère privée.

Les finalités de ce contrôle sont les suivantes :

- La prévention de faits illicites ou diffamatoires, de faits contraires aux bonnes mœurs ou susceptibles de nuire ou porter atteinte à la dignité d'autrui, ainsi que la répression éventuelle de ces faits par les autorités compétentes.
- La protection des intérêts financiers de la Province de Liège, auxquels est attaché un caractère de confidentialité.
- Les deux points précédents s'appliquent sans préjudice et complémentirement à toutes autres dispositions légales ou réglementaires dont notamment celles liées à l'obligation de confidentialité ou de la propriété intellectuelle.
- La sécurité et/ou le bon fonctionnement technique des systèmes informatiques en réseau de la Province de Liège, en ce compris le contrôle des coûts y afférents, ainsi que la protection physique de ses installations.
- Le respect de bonne foi des principes et règles d'utilisation des TIC, tels que définis par les présentes dispositions.
- Un souci de protection des utilisateurs et en particulier des mineurs.

La Province de Liège respecte le principe de proportionnalité dans la poursuite de ces finalités, tel que prévu par le RGPD susvisé. Par conséquent, lorsque par nécessité, le contrôle entraîne une ingérence dans la vie privée des utilisateurs, cette ingérence est réduite au minimum. Ainsi, la collecte des données relatives à l'utilisation des systèmes est limitée à ce qui est strictement nécessaire dans le cadre des finalités susvisées (par exemple, liste générale et anonyme des sites Internet visités à un moment donné par les postes de travail provinciaux, ou taille de messages électroniques et présence de fichiers joints d'un certain type, volume de pages imprimées).

En outre, la Province de Liège veille aux points suivants :

- L'accès technique aux données personnelles sera limité et sécurisé.
- La confidentialité quant aux données personnelles auxquelles le personnel du service informatique peut accéder dans le cadre de ses interventions est respectée.
- Le DSI dispose d'un logiciel de prise de contrôle à distance des machines du réseau. Celui-ci permet une intervention rapide en cas de problème. Néanmoins, pour des raisons de confidentialité, le DSI s'engage à ne se connecter sur le poste de travail attribué à un agent provincial qu'avec l'approbation de celui-ci ou de son supérieur hiérarchique en cas d'absence.

## **5. Mesures de contrôle et d'individualisation**

### **5.1. Mesures de contrôle**

Article 19. Les différents outils de contrôle des accès à Internet permettent :

- de limiter l'accès à certains types de sites (site de streaming, réseaux sociaux, liste noire reprenant notamment les thèmes suivants: alcool, pédopornographie, drogue, jeux, discrimination ...).
- de disposer en temps réel d'une liste de sites visités par les différents postes de travail.
- de disposer de la liste des sites Internet les plus visités d'une part, et de celle des postes de travail ayant la consommation Internet la plus élevée d'autre part.

Ces listes ne font pas directement mention de l'identité de l'utilisateur. Elles sont ponctuellement contrôlées par la Province de Liège, par l'intermédiaire des services dûment autorisés à cette fin.

Article 20. Le contrôle effectué en matière de courrier électronique a pour objectifs le suivi de la consommation de l'espace des serveurs courrier et le fait que les utilisateurs restent accessibles par e-mail.

Il existe une taille limite par messagerie sur le serveur courrier. Lorsque cette taille est presque atteinte, l'utilisateur en est automatiquement averti. S'il ne prend aucune mesure (suppression ou archivage par exemple), il lui sera impossible d'envoyer ou de recevoir de courrier électronique.

Les programmes de sécurité analysent et bloquent, le cas échéant, le courrier électronique contenant des virus ou auquel sont joints des fichiers électroniques tels que par exemple fichiers vidéo, diaporama PowerPoint, etc.

Toutefois, soucieuse du respect du principe de la vie privée consacré notamment par l'article 22 de la Constitution, la Province n'exerce aucune surveillance sur le contenu des messages envoyés et reçus par la messagerie électronique.

L'existence d'un contrôle par la Province de Liège, tel que précisé ci-dessus, n'exonère pas l'utilisateur de sa responsabilité personnelle quant au contenu du message.

Une clause de non responsabilité (disclaimer) est insérée automatiquement dans le courrier électronique envoyé par les utilisateurs provinciaux ne bénéficiant pas de la délégation de pouvoir et/ou de signature

Article 21. Dans le cadre des contrôles liés aux TIC, les services autorisés ont également accès à différentes données liées à la téléphonie (fixe, mobile, Internet, etc.).

Le contrôle est ponctuel et porte sur des statistiques générales. Les données sont stockées selon les spécificités des logiciels de gestion.

### **5.2. Mesures d'individualisation**

Article 22. S'ils suspectent ou constatent un manquement aux présentes dispositions, les services compétents en avertissent l'ensemble des utilisateurs par le biais du portail Intranet, de la manière la plus compréhensible possible. Ce message précise qu'en cas de récidive, les services compétents identifieront l'utilisateur présumé à l'origine de ce manquement et en avertiront le Directeur général provincial.

Article 23. Lorsqu'à l'occasion des contrôles décrits aux articles 19 à 21, ou au départ d'autres sources d'informations, la Province de Liège suspecte ou constate :

- la commission de faits illicites ou diffamatoires, de faits contraires aux bonnes mœurs ou susceptibles de porter atteinte à la dignité d'autrui,
- la violation des intérêts financiers de la Province de Liège,

ou,

- une menace à la sécurité et/ou au bon fonctionnement technique des systèmes informatiques en réseau de la Province de Liège, en ce compris le contrôle des coûts y afférents, ainsi que la protection physique des installations de l'entreprise,

elle se réserve le droit de procéder à l'identification de l'utilisateur, par individualisation.

Le Directeur général provincial en est averti. L'information est également transmise au Chef de secteur compétent, afin de procéder à un entretien permettant à l'agent d'expliquer l'utilisation qu'il a faite des outils TIC mis à sa disposition.

Le cas échéant, les autorités provinciales apprécient la suite à donner au manquement commis.

## **6. Dispositions complémentaires**

Article 24. Des mots de passe sont attribués aux utilisateurs provinciaux **ou choisis par** ceux-ci pour accéder à leur poste de travail d'une part, et à divers logiciels d'autre part. L'utilisateur étant responsable des outils TIC (matériel et logiciel) auxquels ces mots de passe donnent accès,

- Il veillera, s'il lui incombe de choisir lui-même un mot de passe, d'opter pour un mot de passe dit « complexe », difficile à déceler par une tierce personne (comportant notamment des lettres minuscules et majuscules, des chiffres, et des caractères non alphanumériques comme !:/#@.).
- Il est interdit de communiquer ces mots de passe à des tiers (collègues, famille etc.), principalement ceux donnant accès à des données privées (Outlook) ou sensibles (paie, santé...).
- Il est interdit d'utiliser une adresse @provincedeliege.be pour s'inscrire à un site ou un service à des fins privées (par exemple Amazon, Ebay, Zalando, newsletters de Groupon)
- Il est également interdit de mémoriser les noms d'utilisateur et mot de passe sur le poste de travail.
- La Province de Liège a procédé à la mise en place d'une « signature électronique » dont chaque utilisateur est titulaire et responsable, celle-ci pouvant être l'équivalent légal de la signature manuscrite, engageant son auteur. Il est strictement interdit de communiquer les informations liées à cette signature.

Article 25. La plus grande prudence doit être accordée lors de la réception de courriers électroniques dont on ne connaît pas l'expéditeur et qui contiennent des liens vers un site Internet ou des pièces jointes, d'autant plus si ledits courriers électroniques ne sont pas rédigés en français. Ces liens et pièces jointes sont en effet susceptibles de propager des virus. L'utilisateur veillera notamment à ne jamais cliquer sur une pièce jointe présentant une extension de type .bat ou .exe. Une suppression immédiate et définitive est

recommandée au moyen de la combinaison des touches "shift + delete". En outre, toute apparition de phénomènes inhabituels laissant supposer la présence d'un virus doit être signalée sans délai aux services compétents.

Article 26. Compte tenu de la taille limitée des boîtes aux lettres électroniques sur le serveur, il est recommandé de ne pas envoyer ou solliciter la réception de messages comprenant des fichiers attachés d'un volume excessif, qui entraîneraient le blocage de la messagerie électronique. Lorsque l'envoi ou la réception de fichiers volumineux à caractère professionnel est nécessaire, les services compétents prennent les mesures provisoires nécessaires (augmentation de la taille de la boîte aux lettres, archivage des courriels ou accès à une plateforme d'échange de fichiers sécurisée).

Article 27. L'espace qui est réservé à chaque utilisateur sur les serveurs de données est destiné à ne contenir que des données provinciales. Seule la sauvegarde de ces données sera assurée par les services compétents.

Article 28. Toute modification concernant vos coordonnées professionnelles (service, adresse et n° de téléphone) et grades doit être signalée au moyen du formulaire adéquat (voir 'Espace personnel' sur le portail Intranet). Ces informations permettent de tenir à jour le carnet d'adresses et les profils utilisateurs de plusieurs applications gérées par la Province de Liège.

Article 29. Un PC et ses accessoires sont liés à la fonction pour laquelle ils ont été acquis. Un agent qui change de service ne peut emporter son équipement informatique avec lui. Il incombe au responsable de son service de prendre les mesures nécessaires pour qu'il soit correctement équipé en accord avec les services compétents. Si une fonction disparaît, l'équipement informatique revient automatiquement au service compétent qui le réattribue selon les besoins.

Article 30. Des milliers d'e-mails relatant de fausses informations circulent sur le réseau (le plus souvent enfants disparus, alertes à l'arnaque...). La plupart du temps alarmants, ces messages ne sont en fait que des canulars (hoax) : ils font appel à la sensibilité des usagers TIC et encombrant les messageries. Pour rappel, il est interdit de recourir aux adresses électroniques provinciales pour l'envoi de messages sans but professionnel ou pédagogique. Toutefois, après s'être assuré de la véracité éventuelle (voir le site [www.hoaxbuster.com](http://www.hoaxbuster.com)) et si l'importance de l'information le justifie, l'utilisateur peut demander qu'un message soit posté sur le portail Intranet.

Article 31. Lors de l'utilisation de matériel portable, il est impératif d'agir en personne prudente et raisonnable de manière à éviter le vol ou le mauvais fonctionnement dû à un transport brutal ou inadapté, ou l'apparition de virus liée à la connexion non sécurisée à d'autres réseaux. A cet égard, l'utilisateur est invité à se référer au document : « Sécurité informatique – Postes nomades – Quelques conseils pratiques » présent sur l'Intranet provincial et communiqué au moment de la mise à disposition dudit matériel.

Article 32. Lors du travail courant dans les logiciels spécifiques (ex. Excel et Word), l'utilisateur est invité à nommer distinctement ses fichiers, et à enregistrer régulièrement ceux-ci de façon à éviter une éventuelle perte de données ("plantage", panne électrique, etc.).

L'utilisateur privilégiera toujours le travail sur les espaces serveurs dédiés aux services, plutôt que sur le disque dur de son ordinateur (le bureau ou le lecteur « C »). Seul la sauvegarde de l'information sur les serveurs permet une sauvegarde dite « sécurisée ».

Article 33. Pour le surplus, l'utilisateur est invité à se référer au document : « Sécurité informatique – Quelques conseils pratiques » présent sur l'Intranet provincial.